

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	II
Halaman Persembahan	IV
Daftar Isi	1
Daftar Tabel	X
Daftar Gambar.....	XII
Daftar Lampiran.....	XIII
Abstrak	XIV
Abstract.....	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang	16
1.1.1. Latar Belakang Teoritis.....	16
1.1.2. Latar Belakang Praktis	18
1.2. Rumusan Masalah	23
1.3. Pertanyaan Riset.....	25
1.4. Tujuan Riset	26
1.5. Manfaat Penelitian	27
1.6. Kontribusi Penelitian	27
1.7. Ruang Lingkup Riset	27
1.8. Sistematika Penulisan	28
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	30
2.1. Profil Variabel dan Teori Dasar	30
2.1.1. Teori Keterikatan	30
2.1.2. Expectancy Disconfirmation Theory	31
2.1.4. Kualitas Layanan	32
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	33
2.1.6. Pengalaman Emosional Positif	34
2.1.7. Getok Tular Daring (e-WOM)	35
2.1.8. Atribut Kebersihan yang Dirasakan (PHA)	35
2.2. Pengembangan Hipotesis	36
2.2.1 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ...	36
2.2.2 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap getok tular daring positif	38
2.2.3 Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap generasi getok tular daring positif	39



2.2.4 Pengalaman emosional positif pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	40
2.2.5 Atribut kebersihan yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	42
2.2.6 Atribut Kebersihan yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap getok tular daring positif	43
2.2.7 Pengalaman emosional positif berpengaruh positif terhadap getok tular daring positif	45
2.3. Model Riset.....	47

BAB 3 METODE PENELITIAN.....49

3.1 Strategi Penelitian	49
3.2 Definisi Operasional dan pengukuran	49
3.2.1 Kualitas Layanan	49
3.2.2 Kepuasan Konsumen	51
3.2.3 Pengalaman Emosional Positif	52
3.2.4 Getok Tular Daring	54
3.2.5 Atribut Kebersihan yang Dirasakan	56
3.2.6 Skala Pengukuran.....	59
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	59
3.3.1 Metode Pengambilan Sample	59
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel	60
3.3.3 Ukuran Sampel.....	61
3.3.4. Daerah Sebaran Kuesioner.....	62
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....	62
3.5 Kriteria Pengambilan Sampel	62
3.6 Objek Penelitian.....	63
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	64
3.8 Instrumen Riset	65
3.9 Teknik Analisis Data.....	66
3.9.1 Uji Validitas	66
3.9.2 Uji Realibilitas	67
3.9.3 Model Fit.....	67
3.10 Pengujian Hipotesis	68

BAB 4 ANALISIS DATA70

4.1 Karakteristik Responden	70
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.2.1 Validitas Konvergen	72
4.2.2 Validitas Diskriminan	74
4.2.3 Uji Rasio Korelasi Heterotrait-Monotrait (HTMT)	76
4.2.4 Uji Fornell Larcker Criterion	77
4.3.5 Uji Reliabilitas	77
4.4 Statistik Deskriptif	78
4.5 Model Fit.....	80
4.6 Model Strukturan (<i>Inner Model</i>).....	81



4.6.1 <i>P-Value</i> dan β	81
4.6.2 Adjusted R-Squared dan R-Squared	82
4.7 Uji Hipotesis	84
4.7.1 Hubungan Langsung	84
4.7.2 Mediasi.....	87
4.8 Pembahasan.....	94
4.8.1 Hipotesis Satu	94
4.8.2 Hipotesis Dua.....	95
4.8.3 Hipotesis Tiga	96
4.8.4 Hipotesis Empat dan Hipotesis Tujuh.....	97
4.8.5 Hipotesis Lima	99
4.8.6 Hipotesis Enam	100
4.8.7 Hipotesis Delapan	101
4.8.8 Hipotesis Sembilan	101
4.8.9 Hipotesis Sepuluh	102
BAB 5 KESIMPULAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Implikasi Manajerial	107
5.3 Keterbatasan Riset	110
5.4 Arahan Riset Mendatang.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	115